## Ressenti de la clientèle rurale

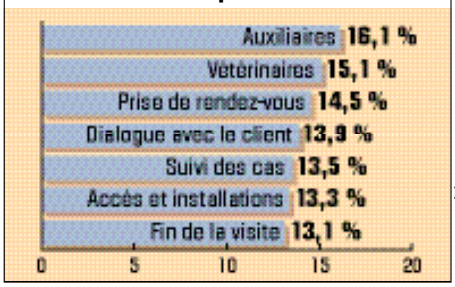
# Seuls 25 % des éleveurs de bovins se disent « *très satisfaits* » de leur structure vétérinaire

Une étude réalisée par Qualivet* auprès de dix clientèles rurales en France a sondé le niveau de satisfaction des éleveurs vis-à-vis de leur clinique. L'enquête a collecté le ressenti de 1 037 éleveurs bovins allaitants, laitiers ou mixtes durant l'hiver 2005-2006.
A la question « *Etes vous globalement satisfaits de la clinique ?* », 25 % des éleveurs seulement se disent « *très satisfaits* ». La note globale, qui prend également en compte tous les niveaux de satisfaction des répondants (de « *pas du tout* » à « *très satisfait* »), s'élève à 15,6 sur 20. La note est tirée vers le bas par le fait que certains éleveurs, quoique insatisfaits (plus de 3 % des répondants), demeurent clients. Ils se sentent, comme le montrent leurs commentaires, de plus en plus captifs.
Leurs évaluations sur les prestations de la clinique *(voir histogramme)* donnent les meilleures notes aux auxiliaires et montrent ainsi l'importance de l'accueil du client dans les sociétés de services. Il est acquis que les vétérinaires doivent présenter un haut niveau d'expertise et la différence entre la manière dont les auxiliaires et les praticiens sont perçus tient principalement à la façon dont le client est reçu. De ce fait, les vétérinaires, tout en obtenant un score honorable, sont moins bien notés que les auxiliaires. C'est principalement au niveau du suivi des cas et de la fin de la visite (prix, facturation, etc.) que le bât blesse, car alors, la perception des clients ruraux est mauvaise, les notes étant respectivement de 13,5 et 13,1.

### La fidélité globale à la clinique est bonne, mais plus économique qu'affective

Certains éleveurs « *pas du tout* » ou « *peu satisfaits* » sont toujours présents. Pourquoi ? Pour le savoir, l'étude Qualivet a appréhendé la fidélité globale des clients selon ses deux dimensions, affective et comportementale. La première s'appuie sur des notions de proximité, de coût et de réactivité. La dimension comportementale mesure quant à elle le niveau d'exclusivité que représente la clinique dans les achats de produits (matériel et médicaments) et de services (urgence, visite, prophylaxie, suivi).
Il est ainsi mis en évidence que la relation entre l'éleveur de bovins et son vétérinaire est plus « *traditionnelle* » et « *économique* » qu'« *affective* ». Ce dernier vient chercher un médecin et une pharmacie, si toutefois elle est compétitive au niveau des prix.
La fidélité affective se mesure en demandant au client de donner ses intentions face à des situations extrêmes. A la proposition « *en cas d'urgence, j'attends au moins une heure sans faire appel au concurrent* », les éleveurs donnent une note de 13,6 et témoignent ainsi de leur reconnaissance pour la disponibilité du vétérinaire, seul libéral, avec les pompiers, à répondre 24 h sur 24 aux appels. Mais l'étude montre aussi combien l'aspect économique exerce une pression chez l'éleveur, qui donne un score de 10,8 seulement à l'item « *même si une autre clinique était moins chère, je ne m'y rendrais pas* ». Quant à la curiosité d'aller voir ailleurs, elle reste non négligeable… quitte à revenir ensuite. « *Même si une autre clinique ouvrait près de chez moi, je ne m'y rendrais pas* » obtient ainsi une note de 11,4.
Si le client montre, sur une base déclarative, un comportement infidèle, comme en témoignent ces résultats, la différence entre ce qu'il dit et ce qu'il fait demeure. Pour mesurer le comportement réel de l'éleveur, il lui a été demandé de définir la part d'achats en produits (antiparasitaires, antibiotiques, vaccins, intramammaires, etc.) et en services (interventions d'urgence, visites de jour, suivi de fécondité, suivi alimentaire, etc.) que représente la clinique. La fidélité comportementale moyenne s'élève à 13,9.
L'éleveur fait preuve d'une grande fidélité aux "services classiques", avec des scores qui atteignent 16,6 pour les urgences et 16,2 pour les visites. La fidélité aux produits obtient une note moyenne de 14,8. Elle est, entre autres, pénalisée par les vaccins (14,4) et les antiparasitaires (14). Les aliments (dont la note est de 1,2) montrent indubitablement que les vétérinaires ruraux n'ont pas réussi à garder leur légitimité en termes de conseil en alimentation.

**Palmarès de satisfaction selon les prestations**




© La Semaine Vétérinaire

Le client rural est donc fidèle à son vétérinaire, mais cette fidélité reflète des réalités plus mitigées. Il se sent en effet captif de son praticien, notamment en ce qui concerne les services (actes, urgences). Quant aux médicaments, si les lieux de vente se sont multipliés, les prix se sont alignés. L'éleveur sent de plus en plus que "trahir" son vétérinaire en achetant ses produits "à la concurrence" est un mauvais calcul… d'autant que certains praticiens le leur font sentir.
En conséquence, le vétérinaire ne doit pas se refuser à indexer ses prix non seulement sur les augmentations du coût de la vie, mais aussi sur celles de ses charges, car ses clients n'iront à la concurrence qu'en cas de dégradation majeure de la situation… laquelle est principalement d'ordre relationnel, le prix servant de prétexte.

**Thibault Richard**

* Qualivet : 6 bis, rue Georges-Clémenceau, 78000 Versailles.
Tél. : 06 19 99 75 52, trichard@dbm-int.fr

## À LIRE

### L'immobilier, une voie pour investir

Les Français plébiscitent l'investissement locatif, mais dénicher le bien immobilier qui prendra de la valeur au fil des ans, assorti d'un bon rendement locatif, n'est pas chose facile. Spécialisés dans la gestion du patrimoine, Patrick Lelong et Joël Wittmeyer proposent un guide pour investir malin.

Choisir selon les bons critères, optimiser son emprunt, déjouer les pièges d'un compromis de vente, se prémunir contre les loyers impayés, préparer l'hypothèse d'une revente sont autant de thèmes abordés. Sans oublier les avantages fiscaux, car plusieurs dispositifs légaux permettent de bénéficier de réductions d'impôts importantes : lois Besson, Malraux, Paul ou création d'une SCI. Des simulations permettent de comparer facilement les différents dispositifs, sans en perdre de vue les contraintes. A lire avant de sauter le pas.

**Laurent Masson**

Patrick Lelong et Joël Wittmeyer, Investissement locatif, mode d'emploi, guide France Info, Ed. Jacob-Duvernet, 2005.